



Rapport

Rapport betreffende een klacht over de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer.

Datum: 24 mei 2013

Rapportnummer: 2013/056

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Dienst Wegverkeer (RDW) niet tijdig over de benodigde knowhow, meetapparatuur en capaciteit beschikte bij de inwerkingtreding van de nieuwe regelgeving, het VN/ECE-reglement nr. 100, per 1 april 2011. Hierdoor kon verzoeker een voertuig niet al in juni volledig door de RDW laten keuren. Daarbij klaagt verzoeker erover dat de RDW zich niet voortvarend heeft opgesteld om zo snel mogelijk de keuring alsnog te laten plaatsvinden, waardoor verzoeker diverse orders is misgelopen.

Bevindingen en beoordeling Bevindingen

Verzoeker is eigenaar van een bedrijf dat elektrische voertuigen bouwt. Voordat een dergelijk voertuig op de openbare weg mag, dient deze te voldoen aan de wet- en regelgeving voor elektrisch aangedreven voertuigen. De RDW is conform artikel 4b Wegenverkeerswet 1994 onder andere belast met het verlenen van individuele goedkeuringen voor voertuigen.

Per 1 april 2011 bevat de Wegenverkeerswet 1994 aanvullende eisen voor elektrisch aangedreven en hybride elektrische voertuigen. In grote lijnen moet een dergelijk voertuig voldoen aan de volgende veiligheidseisen:

Uniforme voorschriften voor de goedkeuring van elektrische voertuigen, zijnde het VN/ECE-reglement nr. 100;

Testen en eisen met betrekking tot de elektromagnetische compatibiliteit (EMC, richtlijn 72/245/EEG en 97/24/EG);

Testen en eisen met betrekking tot het weggedrag (beleidsregel weggedrag);

Eisen aan de bekabeling, voorziening uitschakeling hoogspanning en plaatsing van het accupakket;

Vanaf 2011 moeten kabels met een hoog voltage een oranje kleur hebben zodat ze voor monteurs en hulpdiensten snel en eenvoudig te detecteren zijn. Vóór dit jaartal konden de kabels met een hoog voltage ook een andere kleur hebben.

In deze zaak gaat het om het VN/ECE-reglement nr. 100.

Op 23 mei 2011 diende verzoeker bij de RDW een eerste aanvraag in voor de keuring van een 100% elektrisch aangedreven Volkswagen Caddy.

Op 28 juni 2011 werd het voertuig op locatie van verzoeker gekeurd door een technisch inspecteur van de RDW. De keuring kon niet afgerond worden vanwege het ontbreken van de benodigde gereedschappen voor het gedeelte conform het VN/ECE-reglement nr. 100

van de keuring.

Verzoeker heeft na de afgebroken keuring meerdere malen met de RDW gecommuniceerd over een vervolg van de afgebroken keuring. Volgens de RDW zou dat pas kunnen als een pilotkeuring afgerond was. Wanneer die pilotkeuring zou plaatsvinden, was moeilijk in te schatten.

Op 22 juli 2011 werd een principe-afspraken voor 8 september 2011 gemaakt voor het vervolg van de keuring. Deze afspraak zou alleen doorgaan als de pilotkeuring dan al had plaatsgevonden.

Op 10 augustus 2011 deelde de RDW verzoeker mee dat de pilotkeuring op 28 september 2011 uitgevoerd zou worden en dat de keuring van de 100% elektrisch aangedreven Volkswagen Caddy daarna afgerond kon worden.

Een identiek voertuig van verzoeker was op 7 april 2011 zonder opmerkingen of problemen goedgekeurd volgens de wet- en regelgeving van vóór 1 april 2011.

Over de gang van zaken diende verzoeker op 16 augustus 2011 een klacht in bij de RDW, gevolgd door een schadeclaim op 2 september 2011.

Op 6 en 22 september 2011 zijn door de RDW bij verzoeker keuringen conform het VN/ECE-reglement nr. 100 gehouden. Op 6 september 2011 is voor het betreffende voertuig een kenteken met beperkte geldigheid afgegeven en na de tweede keuring en de pilotkeuring op 28 september 2011 van een ander voertuig, is begin oktober 2011 het kenteken aangepast en de beperking van de geldigheid opgeheven.

Op 28 december 2011 stuurde verzoeker een herinneringsbrief naar de RDW met betrekking tot de klacht en de schadeclaim. De verzekeraar van de RDW stuurde op 8 februari 2012 een brief naar verzoeker waarin de aansprakelijkheid voor de ingediende claim vooralsnog werd afgewezen. Omdat een inhoudelijke reactie op de ingediende klacht nog uitbleef, legde verzoeker in eerste instantie de klacht op 10 februari 2012 neer bij de Nationale ombudsman. De daarop ingezette interventie heeft er toe geleid dat de RDW op 26 maart 2012 een reactie op de klacht gaf aan verzoeker. De RDW deelde de Nationale ombudsman daarbij nog mee dat in eerste instantie de klacht en de claim tegelijkertijd opgepakt waren.

Verzoeker heeft daarop op 28 maart 2012 een antwoord gestuurd naar de RDW. Omdat de RDW aangaf dat er geen inhoudelijke reactie meer zou volgen, heeft verzoeker zich weer tot de Nationale ombudsman gewend en is op 20 augustus 2012 een openingsbrief met de klachtomschrijving en een aantal vragen naar de RDW gestuurd.

Aan de RDW werden de volgende vragen voorgelegd:

Zijn er voorbesprekingen met verzoeker geweest en afspraken gemaakt met betrekking tot de keuring van de 100% elektrische VW Caddy?

Kan van verzoeker verwacht worden zelf zorg te dragen voor testapparatuur?

In welke communicatie is dat aan verzoeker meegedeeld?

Indien verzoeker bij een ander testhuis het voertuig had laten testen, was er dan nog een keuring door de RDW nodig?

De RDW heeft op 12 oktober 2012 en op 8 november 2012 een reactie gestuurd naar de Nationale ombudsman. Het antwoord is voor een reactie voorgelegd aan verzoeker, maar die heeft niet meer gereageerd.

Visie RDW

De aanvraag voor de keuring van het betreffende voertuig dateert van 23 mei 2011. In het contact met verzoeker heeft de RDW aangegeven dat de keuring een pilot betrof en dat daardoor geen vaste doorlooptijd aangegeven kon worden. De RDW moest met die keuring ook ervaring opdoen.

De branche van voertuigbouwers is door de RDW van te voren ingelicht over het feit dat de eisen van het VN/ECE-reglement nr. 100 per april 2011 zouden worden ingevoerd voor individuele voertuigen.

Binnen de RDW heeft het enige tijd geduurd voordat de apparatuur voor de toetsing aan het VN/ECE-reglement nr. 100 werd aangeschaft en geleverd.

De RDW heeft verzoeker vanaf het begin van de aanvraag voor de keuring op de hoogte gehouden van de status van de aanvraag. Door tekort aan capaciteit en het niet aanwezig zijn van alle meetapparatuur heeft het enkele maanden geduurd om het proces voor de RDW inzichtelijk te krijgen. Aan verzoeker is in eerdere communicatie meegedeeld dat hij ook zelf de testapparatuur zou kunnen aanschaffen en dat hij de betreffende test ook door andere testhuizen zou kunnen laten uitvoeren.

Nadat bij de RDW de capaciteit en meetapparatuur beschikbaar waren, is er getracht het betreffende voertuig zo snel mogelijk te keuren. De RDW stelt met de toen beschikbare middelen en capaciteit haar uiterste best gedaan te hebben om het voertuig van verzoeker te keuren.

Tijdens de keuring van een identiek voertuig van verzoeker op 7 april 2011 is aan verzoeker meegedeeld dat in de nieuwe regelgeving het testen volgens het VN/ECE-reglement nr. 100 een eis zou zijn. Bij de aanvraag op 23 mei 2011 voor de keuring van het onderhavige voertuig is mondeling aan verzoeker kenbaar gemaakt zijn,

dat een deel van de test conform het VN/ECE-reglement nr. 100 nog niet aanwezig was. Het ontbreken van dat deel van de test zou dan worden afgedekt met, of een extern testrapport, of een test door de RDW bij verzoeker op een later moment met apparatuur van verzoeker, of een test bij de RDW wanneer de RDW alle apparatuur in huis zou hebben.

De keuring van het voertuig is op verzoek van verzoeker doorgedaan zonder de test conform het VN/ECE-reglement nr. 100. Verzoeker heeft er zelf voor gekozen het onderdeel van de test, te weten een testvinger, te maken, dan wel te bestellen. Hiervoor zijn er in de e-mail van 29 juni 2011 aan verzoeker de specificaties van de testvinger verstrekt.

Het merendeel van de fabrikanten die voertuigen produceren of ombouwen, heeft zelf testapparatuur om te testen of hetgeen gebouwd/aangepast is voldoet aan de gestelde eisen. De testapparatuur wordt dan zelf aangeschaft en de RDW maakt daar bij de keuring op locatie gebruik van. Verzoeker is op die mogelijkheid geweest.

Als verzoeker een test volgens het VN/ECE-reglement nr. 100 bij een ander erkend testhuis had laten uitvoeren, dan had de RDW dat testrapport geaccepteerd bij toelating van dat voertuig. Er had dan niet nog een test door de RDW uitgevoerd hoeven te worden.

Visie Verzoeker

Verzoeker is teleurgesteld in het feit dat de RDW geen prioriteit heeft gegeven aan de keuring van elektrische voertuigen conform de nieuwe wet- en regelgeving per 1 april 2011. Een half jaar na inwerkingtreding van het VN/ECE-reglement nr. 100 bleek de RDW niet in staat elektrisch aangedreven voertuigen volgens de nieuwe regelgeving te keuren. Dat past volgens verzoeker niet bij de opgelegde eis aan bedrijven om voertuigen volgens de nieuwe regelgeving te bouwen. De RDW informeert de branche meestal ruim van tevoren (ca. één tot twee jaar) als nieuwe regelgeving wordt ingevoerd, zodat de branche zich tijdig kan aanpassen. Van de RDW als toelatingsautoriteit mag verwacht worden de regelgeving op tijd te kunnen handhaven.

Verzoeker heeft er alles aan gedaan om het voertuig aan de nieuwe wet- en regelgeving voor elektrisch aangedreven voertuigen te laten voldoen. Hij voelt zich machteloos omdat de RDW niet in staat is gebleken om het betreffende voertuig tijdig te keuren. Hierdoor ondervindt verzoeker financieel nadeel en een bedrijfsrisico.

De bewering van de RDW dat verzoeker zelf testapparatuur had kunnen aanschaffen en naar andere testhuizen had kunnen gaan, bevreedt verzoeker. In voorbesprekingen met de RDW is juist besloten het hele keuringstraject via de RDW te laten lopen.

De bewering dat de RDW verzoeker vanaf het begin van de aanvraag op de hoogte heeft gehouden van de ontwikkelingen klopt niet. Het was verzoeker die de hele tijd het initiatief

had genomen tot contact en herhaaldelijk vroeg wanneer de keuring kon plaatsvinden.

Nadat door de RDW duidelijk was gemaakt dat er een tekort aan capaciteit en onvoldoende meetapparatuur voorhanden was, stelde verzoeker in de klacht van 16 augustus 2011 een tussenoplossing voor. Het betreffende voertuig zou gekeurd worden volgens de oude regeling en voorzien kunnen worden van een tijdelijk kenteken totdat de RDW in staat zou zijn het voertuig volgens het VN/ECE-reglement nr. 100 te keuren. Voor de RDW was dit onbespreekbaar.

De schadeclaim van verzoeker op 2 september 2011 heeft er volgens verzoeker toe geleid dat de RDW op 6 en 22 september 2011 de keuring conform het VN/ECE-reglement nr. 100 kon afronden, nog vóór de pilotkeuring van 28 september 2011.

Door de afgebroken keuring van de Volkswagen Caddy in juni 2011 werd voor verzoeker duidelijk dat de RDW intern de zaken nog niet op orde had ten aanzien van het VN/ECE-reglement nr. 100. Doordat pas op 6 en 22 september 2011 de keuring afgerond kon worden, stelt verzoeker dat de RDW geen prioriteit heeft gegeven aan het tijdig keuren van elektrisch aangedreven voertuigen conform het VN/ECE-reglement nr. 100 per 1 april 2011.

Beoordeling

Wat beoordeelt de Nationale ombudsman?

De Nationale ombudsman beoordeelt in hoeverre de RDW de organisatie op orde had voor wat betreft de inwerkingtreding van het VN/ECE-reglement nr. 100. Daarnaast wordt beoordeeld of de RDW voortvarend heeft gehandeld om zo snel mogelijk conform het VN/ECE-reglement nr. 100 te keuren. Aan verzoeker is meegedeeld dat geen uitspraak gedaan zal worden over eventuele aansprakelijkheid. De civiele rechter kan zich daarover uitspreken.

Welke normen hanteert de Nationale ombudsman daarbij?

De Nationale ombudsman toetst de onderzochte gedraging aan het vereiste van goede organisatie en het vereiste van voortvarendheid.

Het vereiste van goede organisatie houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. De overheid richt haar organisatie zo in, dat de continuïteit van het goed functioneren van al haar systemen is gewaarborgd.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat de overheid zo snel en slagvaardig mogelijk handelt.

Hoe luidt het oordeel van de Nationale ombudsman?

De RDW heeft de branche ruim voor de inwerkingtreding van het VN/ECE-reglement nr. 100 op de hoogte gebracht van de eisen. De branche diende er voor te zorgen dat elektrisch aangedreven voertuigen per 1 april 2011 voldeden aan de eisen van het VN/ECE-reglement nr. 100. De RDW is krachtens artikel 4b van de Wegenverkeerswet 1994 onder andere belast met het verlenen van individuele goedkeuringen voor voertuigen. Daarom had de RDW ervoor moeten zorgen dat de RDW als keuringsinstantie in april eveneens over de vereiste testapparatuur, voldoende capaciteit en benodigde knowhow beschikte. Het kan niet zo zijn dat de overheid van burgers of bedrijven verwacht dat zij op een bepaald tijdstip voldoen aan nieuwe wettelijke eisen, terwijl de overheid zelf niet tijdig op die nieuwe eisen is ingesteld. De opmerking van de RDW dat verzoeker ook zelf voor testapparatuur had kunnen zorgen, dan wel het voertuig bij een ander erkend testhuis had kunnen laten keuren, doet daar niets aan af. Van de RDW had in deze een goede voorbereiding verwacht mogen worden, zodat het per 1 april 2011 volgens de eisen van het VN/ECE-reglement nr. 100 kon keuren. De RDW voldoet hiermee niet aan het vereiste van goede organisatie.

Voor wat betreft het vereiste van voortvarendheid vraagt de Nationale ombudsman zich af waarom de RDW niet geprobeerd heeft de vereiste pilotkeuring eerder dan 28 september 2011 te doen plaatsvinden. Dat de RDW bij de aanvraag voor de keuring op 23 mei 2011 blijkbaar mondeling aan verzoeker heeft meegedeeld dat een deel van de test nog niet voorhanden was en de volledige keuring daardoor nog niet kon plaatsvinden, doet er niet aan af dat de RDW gezien de belangen van verzoeker voortvarend naar een oplossing had moeten zoeken. Pas na het indienen van de schadeclaim door verzoeker kon de betreffende keuring wel vóór de pilotkeuring plaatsvinden. De RDW heeft wat dat betreft niet voldaan aan het vereiste van voortvarendheid.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Dienst Wegverkeer te Zoetermeer, is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede organisatie en het vereiste van voortvarendheid.